

**Record Keeping in the
Electronic Work Environment
- Vision -**

**Information Management Standards and Practices Division
National Archives of Canada**

May 1996

**Record Keeping in the
Electronic Work Environment
- Vision -**

Table of Contents

1.	VISION STATEMENT	1
2.	INTRODUCTION	1
3.	STRATEGIC DRIVERS	1
4.	OUTCOMES	2
5.	PREREQUISITES	2
5.1	Prerequisites of the <i>Users</i>	2
5.2	Prerequisites of the <i>Organization</i>	3
6.	REQUIREMENTS	3
6.1	Management Requirements	3
6.2	People Requirements	4
6.3	Record Keeping Requirements	4
6.4	Technology Requirements	5

1. VISION STATEMENT

Record keeping and accountability are built into the business processes and electronic work environment thereby ensuring that records are *available, understandable and usable.*

2. INTRODUCTION

Information is often created, collected or received in today's office systems environment without being subject to the procedures or rules that govern such factors as when a record should be kept, where it should be kept, by whom, and for how long. For instance, e-mail messages and other electronic documents are often transmitted without the benefit of built-in rules for routing and filing. Concerns have been raised that records of government decision making and transactions that support government activities, especially those in electronic form, are difficult to identify, track and maintain.

For the purpose of this document, record keeping is defined as the act of capturing and maintaining records in an available, understandable and usable form to meet business and accountability requirements throughout their life cycle. This document presents a vision of record keeping in the electronic work environment, and how it can be applied consistently within institutions and across government.

3. STRATEGIC DRIVERS

The record keeping vision is based on strategic drivers that are placing demands on organizations to change the way in which they carry out their responsibilities for record keeping. These strategic drivers are as follows.

- Increased recognition at the executive level that records are an important information resource as well as an instrument to help meet increased accountability requirements.
- Increased recognition by the public that new communications technologies (i.e. the information highway) will close the gap between the government and society and enhance the potential for permitting the public to more directly review the conduct of government business by electronically accessing its records.
- Increased demand to reduce costs through the redesign of work processes, the keeping of only those records that are required to be kept, the reduction or elimination of paper, the automation of manual records classification and filing operations and the reduction in the number of staff responsible for such operations.
- Increased shift to consider the electronic rather than the paper record as the defacto record

of doing government business.

- Increased recognition of user responsibility for record keeping and a willingness among users to assume such responsibility as long as it does not present an undue burden.
- Increased availability of technologies that will permit record keeping to be placed "behind the screen" such that it is transparent to users and permits flexibility in records storage strategies (i.e. centralized, decentralized, distributed, etc.) which, in turn, will enhance the need to adopt more varied and innovative ways of managing records.
- Increased concern about the ability of government to preserve those records it needs to support the delivery of programs and services and to meet the accountability requirements of various laws and policies.

4. OUTCOMES

The achievement of the vision will lead to the following outcomes.

- Government institutions plan for, create, collect and maintain adequate, reliable, purposeful and usable records in the normal course of business.
- Government records are identified, described, classified, organized, stored and protected so that they remain accessible for as long as needed by government and the public.
- Government officials understand the function of records and apply good record keeping principles based on policies, procedures, standards and practices developed by authorized officials.

5. PREREQUISITES

In order for the outcomes to be achieved, the following prerequisites must be accomplished.

5.1 Prerequisites of the Users

- Users understand their responsibilities for ensuring the identification, description, classification, organization, storage, protection, retention and disposition of the records created, collected or received as a result of their business activities.
- Users have access to tools, procedures and expertise to help them ensure that their record keeping responsibilities are carried out in an effective and transparent manner.

- Users know that relevant records are being kept and that they can retrieve them when they need them to support their work, as well as the work of others, and to permit them to meet their accountability requirements.

5.2 Prerequisites of the *Organization*

- The organization ensures the development of rules for record keeping (i.e. policies, procedures, standards and practices for the identification, description, classification, organization, storage, protection, retention and disposition of records).
- The organization ensures the dissemination of the rules to those who are responsible for the delivery of the organization's programs and services.
- The organization ensures that the record keeping rules are reflected in the plans, tools and techniques used to develop, implement, evaluate and audit the organization's programs and services.
- The organization ensures that advice is provided on the development and modification of record keeping requirements to ensure that business and accountability requirements can continue to be met.

6. REQUIREMENTS

To achieve the vision of record keeping, the following management, people, record keeping, and technology requirements must be met.

6.1 Management Requirements

The following management requirements are needed for effective record keeping across the organization.

- Senior management understands and supports the role of record keeping in the delivery of programs and services and has assigned accountability for record keeping across the organization.
- Plans, policies, procedures, standards and practices are in place to ensure that records are available, understandable and usable for as long as there exists a business need, a legislative or policy requirement, or an historic or archival importance.
- Roles, responsibilities and accountability of those responsible for the policies, procedures, standards and practices for record keeping are clearly defined.

- Guidelines and controls for record keeping are integrated into the business processes in a manner that permits users to carry out their record keeping responsibilities in a seamless and transparent manner.
- Users are provided with criteria to permit them to identify records within the context of their business activities, and with the retrieval tools necessary to access and retrieve the records they require to support decision making, the delivery of their programs and the ability to hold themselves accountable.
- A consistent approach to the identification, description, classification and organization of records has been adopted to ensure their ongoing intellectual control and access.
- A consistent approach to the storage, protection, retention and disposition of records has been adopted to ensure that records are retained for only as long as necessary regardless of their physical location.

6.2 People Requirements

People are the key to successful record keeping, and organizations need to ensure that people have the appropriate knowledge and skills required to support the business and accountability needs of the organization. People requirements include the following.

- A corporate culture in which users at all levels understand their responsibility for keeping records.
- A willingness to share information and to maintain a spirit of openness and trust.
- A continuous learning environment to ensure that record keeping knowledge and skills for all staff are current and relevant.
- Relevant skills supported by those who are responsible for designing, with clients, records capture and records access and retrieval systems.
- Respect by users for the knowledge and abilities of those responsible for facilitating the application of record keeping standards and practices and a willingness to seek out their services.

6.3 Record Keeping Requirements

The following record keeping requirements must be met across the organization.

- Appropriate records are kept as evidence of business activities.

- Records must have sufficient content, context and structure to provide evidence of the activities they document.
- Records remain available, understandable and useable for as long as they are needed for business and accountability purposes.
- Records are preserved and protected from accidental or intended damage, destruction and unauthorized access.
- Records of historic or archival importance are identified and stored in a manner that ensures their preservation.
- Records not of historic or archival importance are destroyed or otherwise disposed of when no longer required, in accordance with Records Disposition Authorities approved by the National Archivist.

6.4 Technology Requirements

As business applications, work processes and management functions are automated, record keeping requirements should be built into their design. Based on a technology infrastructure of networks, servers, communications facilities and workstations, the technology requirements for record keeping include the following.

- Networks that connect clients, users and functional specialists with local and distributed record keeping systems and services they require and share.
- Servers, particularly file, mail and information servers (e.g. data warehouses, databases, and document libraries) which provide processing services, storage and access/retrieval services.
- Communication facilities and workstations to facilitate access to record keeping services and to facilitate access, transmission and use of records where and when needed.
- Standardized, interconnected tools implemented throughout the infrastructure to facilitate the management of records throughout their life cycle, from creation, collection or receipt through to disposition.

**La tenue des documents dans un
environnement de travail électronique
- Vision -**

**Division des normes et pratiques liées à la gestion de l'information
Archives nationales du Canada**

Mai 1996

**La tenue des documents dans un
environnement de travail électronique
- Vision -**

Table des matières

1.	ÉNONCÉ DE LA VISION	1
2.	INTRODUCTION	1
3.	IMPÉRATIFS STRATÉGIQUES	1
4.	RÉSULTATS	2
5.	CONDITIONS INDISPENSABLES	3
5.1	Conditions indispensables pour les <i>utilisateurs</i>	3
5.2	Conditions indispensables pour l' <i>organisation</i>	3
6.	EXIGENCES	4
6.1	Exigences en matière de gestion	4
6.2	Exigences en matière de personnel	5
6.3	Exigences en matière de tenue des documents	5
6.4	Exigences en matière de technologie	6

1. ÉNONCÉ DE LA VISION

La tenue des documents et l'obligation de rendre compte font partie intégrante des méthodes pour la conduite des affaires et de l'environnement de travail électronique, assurant ainsi que les documents seront *disponibles, compréhensibles et utilisables*.

2. INTRODUCTION

Souvent, dans le cadre de systèmes de bureautique actuels, l'information est créée, recueillie ou reçue, sans être soumise aux règles ou aux procédures qui régissent des éléments tels que les cas où des documents doivent être conservés, l'endroit où ils doivent être conservés, par qui et pour combien de temps. À titre d'exemple, les messages via courrier électronique et les autres documents électroniques sont fréquemment transmis sans obéir à des règles intégrées en matière d'acheminement et de classification. Certains craignent que les documents relatifs à la prise des décisions et aux transactions touchant les activités gouvernementales, et tout particulièrement ceux qui se présentent sous forme électronique, soient difficiles à identifier, à repérer et à conserver.

Pour les besoins de ce document, la tenue des documents est définie comme étant l'action consistant à saisir et à conserver les documents sous une forme disponible, compréhensible et utilisable pour répondre aux besoins liés à la conduite des affaires et pour rendre compte des activités tout au long du cycle de vie des documents. Nous exposons ici une vision de la tenue des documents dans un environnement de travail électronique et la façon de la mettre en oeuvre de manière cohérente au sein des différentes institutions et dans tout le gouvernement.

3. IMPÉRATIFS STRATÉGIQUES

Cette vision de la tenue des documents s'appuie sur des impératifs stratégiques qui imposent à l'organisation de modifier la façon dont elle s'acquitte de ses responsabilités en matière de tenue des documents. Ces impératifs stratégiques sont les suivants :

- Le fait que l'on reconnaît de plus en plus au niveau de la haute direction que les documents sont une source d'information importante ainsi qu'un instrument destiné à répondre aux besoins accrus de rendre compte des activités de l'organisation.
- Le fait que le public reconnaît de plus en plus que les nouvelles techniques de communication (soit l'autoroute de l'information) vont rapprocher le gouvernement de la société et permettre au public de réexaminer de façon plus directe les activités du gouvernement en consultant ses documents par des moyens électroniques.

- Le fait que l'on cherche de plus en plus à réduire les coûts en reformulant les méthodes de travail, en ne conservant que les documents qui doivent être conservés, en réduisant ou en supprimant l'utilisation du papier, en automatisant la classification manuelle des documents et les opérations manuelles de classement et en réduisant le personnel chargé de ces opérations.
- Le fait que l'on considère de plus en plus le document électronique, et non plus le document sur papier, comme étant le moyen dans les faits de consigner les activités du gouvernement.
- Le fait que l'on reconnaît de plus en plus que l'utilisateur est responsable de la tenue des documents et que les utilisateurs sont prêts à assumer ces responsabilités dans la mesure où elles ne leur imposent pas un trop lourd fardeau.
- Le fait que l'on dispose de plus en plus de techniques qui permettent de placer la tenue des documents « derrière l'écran » pour que cette activité devienne transparente pour les utilisateurs et permette de recourir à des stratégies plus souples d'entreposage des documents (centralisés, décentralisés, répartis, etc.) ce qui imposera, par voie de conséquence, l'adoption de moyens plus diversifiés et plus novateurs de gestion des documents.
- Le fait que l'on s'inquiète de plus en plus de la capacité du gouvernement de préserver les documents dont il a besoin pour appuyer ses programmes et fournir ses services ainsi que pour respecter les exigences des différentes lois et politiques.

4. RÉSULTATS

La mise en oeuvre de cette vision débouchera sur les résultats suivants :

- Planification, création, collecte et tenue à jour, par les institutions gouvernementales, de documents appropriés, fiables, pertinents et utilisables dans le cadre normal de leurs activités.
- Identification, description, classification, organisation, entreposage et protection des documents du gouvernement pour qu'ils restent accessibles tant que celui-ci et que le public en ont besoin.
- Compréhension par les fonctionnaires du gouvernement du rôle joué par les documents et application par ces fonctionnaires de bons principes de tenue des documents s'appuyant sur les politiques, les procédures, les normes et les pratiques élaborées par les fonctionnaires compétents.

5. CONDITIONS INDISPENSABLES

Pour que les résultats souhaités puissent être obtenus, les conditions indispensables suivantes doivent être réunies :

5.1 Conditions indispensables pour les *utilisateurs*

- Les utilisateurs doivent comprendre leurs responsabilités en matière d'identification, de description, de classification, d'organisation, d'entreposage, de protection, de conservation et de disposition des documents créés, recueillis ou reçus dans le cadre de leurs activités.
- Les utilisateurs doivent avoir accès aux outils, aux procédures et aux compétences leur permettant de s'assurer qu'ils s'acquittent de leurs responsabilités en matière de tenue des documents d'une manière efficace et transparente.
- Les utilisateurs doivent savoir que les documents pertinents sont gardés et qu'ils peuvent y avoir accès lorsqu'ils en ont besoin dans leur travail, ou dans le cadre du travail d'autres personnes, et pour répondre à leur obligation de rendre compte.

5.2 Conditions indispensables pour l'*organisation*

- L'organisation doit s'assurer de l'élaboration de règles s'appliquant à la tenue des documents (soit des politiques, des procédures, des normes et des pratiques s'appliquant à l'identification, la description, le classement, l'organisation, l'entreposage, la protection, la conservation et la disposition des documents).
- L'organisation doit s'assurer de la communication des règles aux responsables des programmes et des services de l'organisation.
- L'organisation doit s'assurer que les règles s'appliquant à la tenue des documents sont bien prises en compte dans les plans, les outils et les techniques utilisés pour développer, mettre en oeuvre, évaluer et vérifier les programmes et les services de l'organisation.
- L'organisation doit s'assurer que des conseils sont dispensés en matière d'élaboration et de modification des exigences s'appliquant à la tenue des documents pour faire en sorte que l'on continue de respecter les exigences liées à la conduite des affaires et l'obligation de rendre compte des activités.

6. EXIGENCES

Pour mettre en oeuvre la vision qui s'applique à la tenue des documents, il convient de respecter les exigences suivantes en ce qui a trait à la gestion, au personnel, à la tenue des documents et à la technologie.

6.1 Exigences en matière de gestion

Les exigences suivantes en matière de gestion doivent être respectées pour que la tenue des documents soit efficace dans l'ensemble de l'organisation :

- La haute direction doit comprendre et appuyer le rôle joué par la tenue des documents dans la prestation des programmes et des services et doit assigner les responsabilités en matière de tenue des documents à l'échelle de l'organisation.
- Des plans, des politiques, des procédures, des normes et des pratiques doivent être en place pour s'assurer que les documents sont disponibles, compréhensibles et utilisables tant que les activités de l'institution l'exigent, tant que l'on en a besoin pour des raisons législatives ou de politiques, ou tant qu'ils revêtent une importance historique ou sur le plan des archives.
- Le rôle et les responsabilités des personnes chargées des politiques, des procédures, des normes et des pratiques de tenue des documents et leur obligation de rendre compte doivent être clairement définis.
- Les lignes directrices et les mesures de contrôle de la tenue des documents doivent être intégrées aux méthodes de conduite des affaires, de manière à permettre aux utilisateurs d'exercer leurs responsabilités en matière de tenue des documents d'une manière harmonieuse et transparente.
- Les utilisateurs doivent disposer de critères leur permettant d'identifier les documents dans le cadre de leurs activités ainsi que d'outils de repérage leur permettant d'avoir accès aux documents dont ils ont besoin pour appuyer la prise de décisions, dispenser leurs programmes et pour être en mesure de rendre compte.
- Une méthode cohérente d'identification, de description, de classification et d'organisation des documents doit être adoptée pour garantir le contrôle de la propriété intellectuelle et l'accès aux documents.
- Une méthode cohérente d'entreposage, de protection, de conservation et de disposition des documents doit être adoptée pour s'assurer que les documents sont conservés uniquement pendant la période nécessaire, quel que soit le lieu où ils se trouvent.

6.2 Exigences en matière de personnel

Le personnel est la clé d'une bonne tenue des documents et les organisations doivent s'assurer qu'il a les connaissances et les compétences nécessaires de façon à pouvoir appuyer les activités de l'organisation et en rendre compte. Les exigences en matière de personnel sont les suivantes :

- Une culture d'entreprise qui fait que les utilisateurs, à tous les niveaux, comprennent leurs responsabilités en matière de tenue des documents.
- La volonté de partager l'information et d'entretenir un esprit d'ouverture et de confiance.
- Un environnement axé sur la formation continue qui assure à tous les membres du personnel des connaissances et des compétences à jour et pertinentes en matière de tenue des documents.
- Des compétences appropriées, renforcées par ceux qui sont chargés de concevoir, en collaboration avec les clients, les systèmes de saisie, d'accès et de repérage des documents.
- Le respect par les utilisateurs des connaissances et des compétences des personnes chargées de faciliter l'application des normes et des pratiques en matière de tenue des documents et la volonté de recourir à leurs services.

6.3 Exigences en matière de tenue des documents

Les exigences suivantes doivent être respectées à l'échelle de toute l'organisation en matière de tenue des documents :

- Les documents appropriés doivent être conservés à titre de preuve des activités de l'organisation.
- Le contenu, le contexte et la structure des documents doivent être suffisants pour apporter la preuve des activités dont ils font état.
- Les documents doivent rester disponibles, compréhensibles et utilisables tant qu'ils sont nécessaires aux activités de l'organisation et pour rendre compte de ces activités.
- Les documents doivent être préservés et protégés contre toute destruction ou dégâts accidentels ou délibérés et contre tout accès non autorisé.
- Les documents qui revêtent une importance historique ou archivistique doivent être identifiés et entreposés de manière à garantir leur préservation.

- Les documents sans valeur historique ou archivistique doivent être détruits ou éliminés d'une autre manière, lorsqu'on en n'a plus besoin, en se conformant aux Autorisations de disposition des documents approuvées par l'archiviste national.

6.4 Exigences en matière de technologie

Les applications professionnelles, les méthodes de travail et les fonctions de gestion étant automatisées, il convient que les exigences en matière de tenue des documents soient prévues lors de la conception de ces systèmes. En se fondant sur l'infrastructure technique des réseaux, des serveurs, des installations de communication et des postes de travail, les exigences techniques de la tenue des documents doivent être les suivantes :

- Des réseaux doivent relier les clients, les utilisateurs et les spécialistes des différentes fonctions, avec les systèmes locaux et répartis de tenue des documents dont ils ont besoin et qu'ils partagent.
- Des serveurs, notamment des serveurs de fichiers, de courrier et d'information (centres d'échange de données, bases de données et bibliothèques de documents, p. ex.) doivent fournir des services de traitement, d'entreposage ainsi que d'accès et de repérage.
- Des postes de travail et des installations de communication doivent faciliter l'accès aux services de tenue des documents; ils doivent également faciliter l'accès aux documents, leur transmission et leur utilisation à l'endroit et au moment où ils sont requis.
- Des outils normalisés et connectés entre eux doivent être mis en place dans toute l'infrastructure pour faciliter la gestion des documents tout au long de leur cycle de vie depuis leur création, collecte ou réception, jusqu'à leur disposition.